

## Le salut passerait par la professionnalisation

**RENCONTRES DU TOURISME** D'après les institutionnels, la balle est surtout dans le camp des acteurs du secteur, qui doivent miser sur le numérique

On ne va pas se le cacher, il y a eu un sacré coup de froid sur la saison estivale 2018 les trois premières semaines de juillet. Un mois d'août quasi identique à 2017, plus de bons mois de mai et juin et une excellente arrière-saison en septembre et octobre, ont pratiquement sauvé l'affaire, selon les observateurs qui parlent finalement d'une « bonne saison 2018 ».

Lundi 5 novembre, près de 250 professionnels et institutionnels étaient inscrits aux 7<sup>es</sup> Rencontres du tourisme, au centre culturel de Sarlat, or-

ganisées par les offices de tourisme Sarlat-Périgord noir et Pays de Fénelon. Le but était de faire un bilan de l'année écoulée et de se projeter vers 2019 en élaborant des stratégies.

### Reprendre le contrôle

Le thème était « Reprenez le contrôle ! ». Tout ne serait donc pas perdu face aux concurrences agressives de pays européens comme la Croatie, l'Espagne ou le Portugal... qui proposent des séjours de qualité meilleur marché. Au-delà des divers

ateliers très axés sur les outils numériques, un message a été martelé : les professionnels doivent peaufiner leurs services et prendre en main les nouveaux outils numériques, à commencer par un bon site Internet.

Pendant ce temps, les offices continueront de proposer des formations, des outils de communication, d'aller chercher de nouvelles clientèles et, bien sûr, d'accueillir les visiteurs dans les meilleures conditions, physiquement, par téléphone et sur Internet. **F. D.**



Les participants pouvaient participer à des ateliers, notamment autour d'Internet.

PHOTO F. D.

## « Reprendre le contrôle » objectif des particuliers



250 professionnels aux 7<sup>es</sup> Rencontres du tourisme

**L**undi près de 250 professionnels et institutions ont participé au centre culturel de Sarlat aux 7<sup>es</sup> Rencontres du tourisme organisées par les offices de tourisme de Sarlat-Périgord Noir et Pays Fénélon.

Une nouvelle formule, plus ramassée, seulement sur une demi-journée, qui a eu l'air de satisfaire la profession. Ces rencontres sur le thème « Reprenez le contrôle » avaient pour but de faire le bilan de l'année et de se projeter vers 2019 en élaborant des stratégies susceptibles de renforcer l'attractivité du territoire.

Cela passe notamment par l'outil numérique, la modernisation des sites internet des professionnels, le renforcement de la présence sur les salons internationaux (Suisse et Israël bientôt), la réorganisation de l'événementiel sur Sarlat et la refonte des lieux d'accueil, « nous avons constaté une désaffection de nos visiteurs sur les offices de tou-

risme » indique Boualhem Rekkas le directeur de l'office de tourisme de Sarlat. Même constat de la part de Julien Toupart représentant de l'office de tourisme du Pays de Fénélon, qui a évoqué la réalisation du Centre Doisneau. Il y a également un projet de modernisation sur Beynac, La Roque-Gageac et même Sarlat avec un gros chantier sur l'ancien évêché, « c'est un dossier qui avance, c'est prévu en 2020-2021 » plaide Franck Duval adjoint de Sarlat. Des vitrines connectées permettraient aux visiteurs de se renseigner même en dehors des horaires de fermeture des services.

« Le tourisme c'est 40 % de notre activité économique », avance le président de l'office de tourisme de Sarlat Jérôme Peyrat, « l'hébergement hôtel et camping représente 40 à 60 % de l'hébergement du département, la taxe de séjour c'est 40 % de la collecte départementale... mais il y a des signaux

d'alerte qu'il faut prendre en compte et effectivement il faut reprendre le contrôle ». Il est vrai que juillet a été « décevant » pour reprendre le qualificatif de Franck Duval, par contre « juin excellent, août sensiblement égal et septembre remarquable ». Quant au mois d'octobre, même s'il n'y a pas encore assez de recul « il a été relativement bon ». Une saison « globalement positive » mais « qui change d'aspect car elle s'allonge de plus en plus ».

### UN OUTIL NUMÉRIQUE À MODERNISER

Quatre ateliers, avant la séance plénière de fin d'après-midi, étaient au programme de ces rencontres : 1) savoir rédiger des contenus percutants, 2) apprendre à fidéliser ses clients sur internet, 3) la qualité de service, l'atout gagnant : savoir mettre en avant l'humain dans sa relation avec les clients, 4) optimiser les revenus annuels et les marges des hôteliers indépendants.

Des ateliers qui ont permis de donner des pistes pour répondre aux changements que l'on constate en matière touristique et pour faire face aux concurrences parfois agressives de pays comme La Croatie, l'Espagne ou encore le Portugal. Gagner une nouvelle clientèle c'est le défi, « ça passe », comme le précise Jérôme Peyrat « par des outils numériques performants, par accompagner nos prestataires, par valoriser notre attractivité mais aussi par créer des synergies avec d'autres offices de tourisme en matière de formation, d'actions, et de mise en commun des moyens ».

P. PAUTIERS

# L'ESSOR SARLADAIS

HEBDOMADAIRE D'INFORMATION LOCALE DE L'ARRONDISSEMENT DE SARLAT

VENDREDI  
9  
NOVEMBRE

JOURNAL PARAISSANT LE VENDREDI - ABONNEMENT UN AN : 55 euros  
Bureaux du journal : IMPRIMERIE DU SARLADAIS - 25, avenue Thiers - BP 57 - 24202 SARLAT CEDEX  
Tél. 05 53 59 00 38 - Fax 05 53 59 17 52 - essor.sarladais@wanadoo.fr  
Ce journal est habilité à recevoir les publications administratives du département de la Dordogne et les publications des annonces judiciaires et légales pour le département de la Dordogne. Commission paritaire des publications et agences de presse n° 1021 C. 83767

74<sup>e</sup> année  
2018  
N° 3846 - 1,30 €

## Tourisme : les professionnels doivent reprendre le contrôle

*Les Rencontres du tourisme, qui ont eu lieu le 5 novembre à Sarlat, ont été l'occasion de dresser un bilan de la saison et de se projeter sur la prochaine*

Les grimaces de juillet sont oubliées. A l'heure de dresser le bilan de la saison, les acteurs du tourisme dans le Périgord Noir s'avouent globalement satisfaits. Mais ils ne souhaitent pas se reposer sur leurs lauriers : " Il y a eu des signaux d'alerte sur lesquels il faut se concentrer ", affirme Jérôme Peyrat, le président de l'Office de tourisme (OT) Sarlat-Périgord Noir. La météo exceptionnelle de l'arrière-saison ne se reproduira peut-être pas chaque année, alors que la concurrence croissante, notamment de destinations comme la Croatie ou le Portugal, devrait s'installer durablement.

### De l'obligation de développer une stratégie numérique.

Lors des septièmes Rencontres du tourisme, organisées conjointement par les OT du Pays de Fénélon et de Sarlat-Périgord Noir, plusieurs ateliers thématiques étaient proposés aux prestataires. Deux étaient consacrés au numérique, désigné comme le support incontournable à développer. Les acteurs ont réfléchi aux stratégies à mettre en place : un bon site internet peut permettre de regagner des parts de marché ou tout simplement d'augmenter sa rentabilité en économisant la commission prise par les plateformes de réservations, comme Booking ou Expedia. Les hôteliers étaient aussi invités à découvrir un nouvel outil permettant de proposer le bon prix au bon moment.

Parmi les réflexions en cours, il y a aussi la redéfinition des missions



Quatre ateliers étaient au programme des Rencontres du tourisme

des OT : " A l'avenir, ils devront passer plus de temps à accompagner les acteurs du tourisme, et moins à accueillir les clients ", estime Frédéric Beretta, consultant en ingénierie touristique. Cette évolution correspond à une réalité de terrain. Les vacanciers se renseignent désormais via internet et sont de moins en moins nombreux à passer les portes des offices de tourisme. Cela ne signifie pas que ces derniers ne servent à rien. Ils doivent juste se conformer aux modes de consommation actuels. Les OT du Pays de Fénélon et de Sarlat-Périgord Noir ont donc lancé de nouveaux sites internet, plus opérants et efficaces. " Les sites doivent d'adapter aux nouveaux usages qui évoluent très vite, explique Julien Toupard, chef de projet digital à l'OT du Pays de Fénélon. Les visiteurs sont très solli-

cités. Il faut donner du sens à la destination en quelques images. Les gens veulent vivre une expérience Périgord dès qu'ils se connectent sur le site. "

La promotion d'un territoire se fait de plus en plus lors d'événements. L'OT Sarlat-Périgord Noir participe ainsi activement à la Fête de la truffe et au Marché de Noël. Il envoie régulièrement des délégations sur des salons internationaux pour vendre l'offre touristique périgordine. " L'office est un acteur public qui défend l'intérêt général, précise Franck Duval, vice-président de l'OT Sarlat-Périgord Noir. Il est issu d'une démarche collective qui profite à tous. Sur le long terme, cette stratégie va valoriser le territoire pour le bienfait de tous. "